

مدیریت دانش

Dr. R. Sarchami, PhD, Medical education, Higher Education Administration

تعاریف

۱- تعریف دانش:

دانش همان صورت ذهنی مفاهیم، داده ها و واقعیت ها در حافظه انسان است و مبتنی بر نوع پردازش و تحلیل ذهنی افراد متاثر از تجربه ها، باورها و ارزشهای شخصی است. بنابراین دانش هر شخص با دانش فرد دیگری که اطلاعات یکسانی را دریافت کرده اند، مشابه نیست.

تعاریف (ادامه)

۲-تبدیل اطلاعات به دانش:

اطلاعات زمانی به دانش تبدیل می گردد که توسط اشخاص تفسیر گردیده، با افکار آنها آمیخته شده و به آن مفهوم داده شود.

تعاریف (ادامه)

۳- تعریف مدیریت دانش :

۳-۱- مدیریت دانش، مجموعه ای از فرایندها برای فهم و به کارگیری دانش در سازمان است. مدیریت دانش، در جهت شناسایی، ارزیابی و سازماندهی، ذخیره و به کارگیری دانش به منظور تامین نیازها و اهداف سازمان استفاده می شود.

۳-۲- مدیریت دانش روشی سیستماتیک برای تشخیص، سازماندهی و به اشتراک گذاشتن دانش در سازمان است که می تواند در نهایت به تولید دانش بیشتر در سازمان نیز منجر گردد.

Knowledge

دانش-دانایی

Tacit

ضمنی

Explicit

آشکار

ادامه مصنوعات دانش

مصنوعات دانش صریح مصنوعاتی هستند که بطور کامل و مستقیم در حافظه سازمان یا هر جای دیگر قابل ذخیره شدن است و می توان آن را در دسترس همگان قرار داد نمونه آن کتابها، گزارشات، فیلمها و سایر اشکال فیزیکی ارائه دانش می باشد.

مصنوعات دانش تلویحی مصنوعاتی هستند که منتقل و بیان نمی شوند آنها براساس تفسیر دانش صریح بوجود می آیند. نظیر ادراک افراد از وقایع یا پیش بینی آنها برای آینده

تعاریف (ادامه)

۶- سازمان های دانایی محور:

سازمانهای دانایی محور سازمان هایی هستند که حساب ویژه‌ای بر روی کارکنان خود باز می کنند و آنها را حامل بار مفهومی دانایی (دانش ضمنی) می‌دانند. در این سازمان ها کارکنان، با ارزش ترین سرمایه سازمان محسوب می شوند که هریک دارای فضیلت های منحصر به فرد خود هستند.

تعاریف (ادامه)

۷- دانشگر (دانشورز): Knowledge Worker

پیتر دراکر در سال ۱۹۵۹ واژه دانشگران را برای اولین بار بکار گرفت. او می خواست افرادی را توصیف نماید که با فکر خود کار می کنند و نه با دست هایشان. این افراد از طریق پردازش اطلاعات موجود، اطلاعات جدیدی تولید می کنند که می توان بوسیله آن، مسائل را تعریف و حل نمود و ارزش جدیدی ایجاد کرد.

دانشگران، با اطلاعات و دانش سروکار دارند و با تولید، توسعه و بکارگیری آن سعی دارند در سازمان، نوآوری ایجاد نمایند و به تحولات محیطی پاسخ مناسب بدهند. آنها می توانند با کمک دانش، مسائل سازمانی را حل نمایند، در سازمان ارزش افزوده ایجاد نمایند و هوش خود را برای تبدیل ایده به محصول، خدمت یا فرایند بکار گیرند.

تعاریف (ادامه)

۸- بازار دانش: Knowledge Market

در سازمانها، بازاری واقعی و اصیل برای دانش وجود دارد و مشابه بازارهای کالا و خدمات، در بازار دانش نیز خریداران و فروشندگانی فعالیت دارند که در حال کشمکش دائمی برای رسیدن به توافق هستند. بازار دانش، دلالاتی نیز دارد تا خریداران و عرضه کنندگان را به هم برساند و حتی کارآفرینانی که از این بازار برای ایجاد نوعی قدرت داخلی استفاده می کنند. درك وجود بازارهایی فعال در زمینه دانش امری بسیار مهم برای موفقیت مدیریت دانش در سازمانهاست.

یکی از دلایل ایجاد پدیده فرار مغزها، وجود بازار دانش است. یعنی به دانش فرد در جای دیگر بهای بیشتری میدهند.

مهمترین ضرورت مدیریت دانش

دانش، بسیار گسترده شده و زمان موجود برای تجربه و کسب دانش بسیار کم شده است. بنابراین تنها راه بهره گیری از دانش موجود، مدیریت سرمایه های فکری موسسه و مدیریت بر دانش خلق شده یا جذب شده در سازمان است.

داده – اطلاعات – دانش – خرد

سلسله مراتب دانش در چهار مرحله به پیش می‌رود

Data	داده ✓
Information	اطلاعات ✓
Knowledge	دانش (دانایی) ✓
Wisdom	خرد ✓

مدل فرایندهای دانایی Probst et al

- ➡ شناسایی دانش (Knowledge identification)
- ➡ کسب دانش – اکتساب دانش (Knowledge acquisition)
- ➡ توسعه دانش (Knowledge development)
- ➡ اشتراک و توزیع دانش (Knowledge sharing/distribution)
- ➡ بهره‌گیری از دانش (Knowledge utilization)
- ➡ نگهداری دانش (Knowledge retention)
- ➡ ارزیابی و اندازه‌گیری دانش (Knowledge assessment)

فرهنگ‌سازي و توسعه سازمانی برای مدیریت دانش

بسترسازیهای فرهنگی - آموزشی



بسترسازیهای لازم برای نصب و راه اندازی سیستم



طراحی سیستم جامع و ترسیم دورنمای مورد نظر



برنامه ریزی و فازبندی مراحل اجرایی



رهبری مدرن به عنوان ضروریترین پیش نیاز



نتایج مدیریت دانش در سازمانها

مدیریت دانش در سازمان ها در ابتدا، چیزی را تحت عنوان **حافظه سازمانی** ایجاد می کند که اساس **سازمان یادگیرنده** است. در طول زمان در سازمان یادگیرنده، **یادگیری سازمانی** پیش می آید. این یادگیری به نوبه خود منجر به توانایی بالاتری در سازمان به عنوان **هوش سازمانی** می گردد.

علاوه بر موارد فوق، مدیریت دانش در سازمان منجر به موارد زیر می گردد:

- ۱- بهبود تصمیم گیری
- ۲- انعطاف پذیری بیشتر
- ۳- افزایش کارایی، اثربخشی، و بهره وری
- ۴- ایجاد فرصت های جدید
- ۵- بهبود انگیزه کارکنان

نکته مهم:

همسوسازی مدیریت دانش با راهبردهای سازمان

باید توجه داشت که اصولاً مدیریت کردن بر چیزی ناملموس و ذهنی نظیر دانش، امکان‌پذیر نیست. آنچه مدیریت می‌شود، منابع دانش- تکنولوژی‌های مربوط به آنها- فرایندها و تکنیک‌ها و از همه مهمتر، عنصر انسانی است که منبع تمامی دانش‌هاست. سازمان یا شرکتی که در کارکنان خود انگیزه لازم برای اشتراك دانش ایجاد نکرده باشد، حجم بسیار چشمگیری از دانش خود را از دست خواهد داد.